



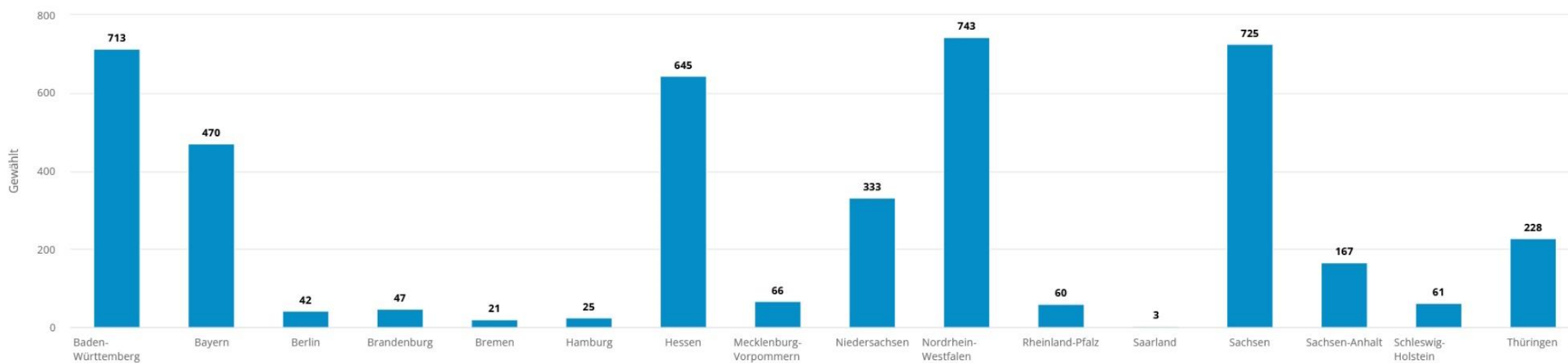
Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Die größte Anzahl der Teilnehmenden der Umfrage kommen aus den Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg und Sachsen.

1. Aus welchem Bundesland kommst du?

Anzahl Antworten: 4349

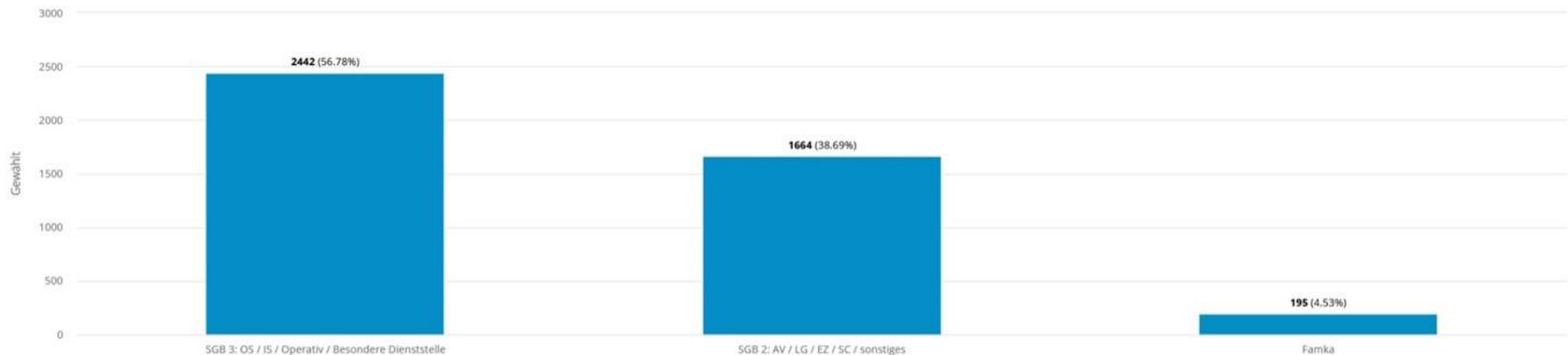


Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Die meisten Teilnehmenden arbeiten im SGB III (OS, IS / Operativ / Besondere Dienststelle).

2. In welchem Bereich arbeitest du?

Anzahl Antworten: 4301

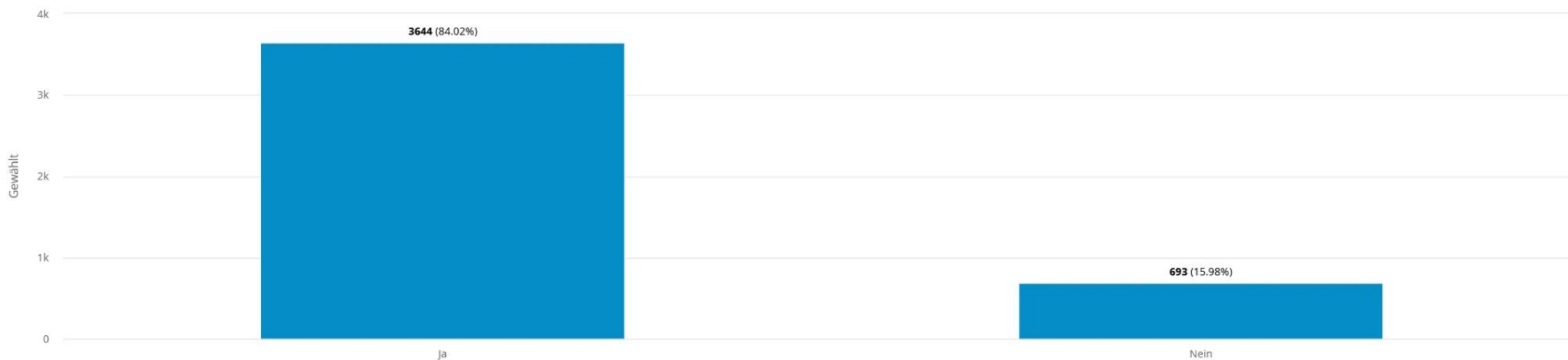


Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Gute Nachricht: Viele Teilnehmenden kennen die internen sowohl auch die externen IT-Produkte der BA.

3. Denkst du, die wesentlichen IT-Produkte der BA (intern/extern) zu kennen?

Anzahl Antworten: 4337

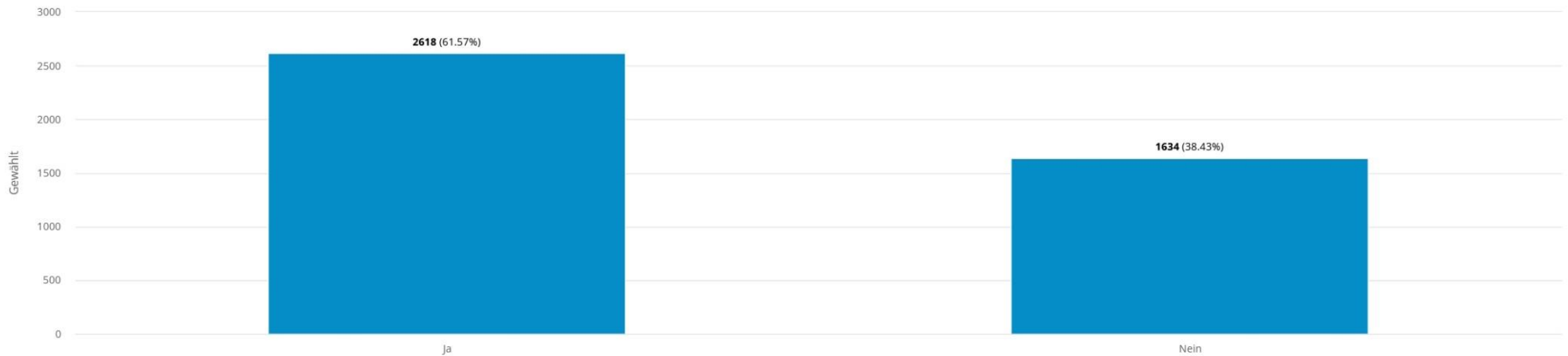


Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Die Besetzung der Digi-Teams ist teilweise noch sehr ungleich.

4. Habt ihr in eurer Dienststelle/Haus ein Digi-Team?

Anzahl Antworten: 4252

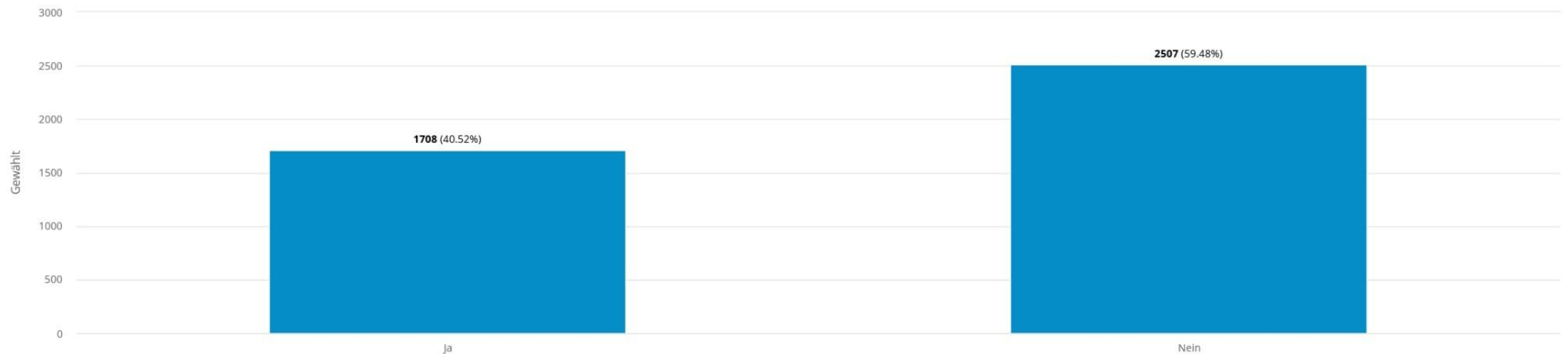


Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Die Mitglieder der Digi-Teams sind teilweise unbekannt.

5. Kennst du die Mitglieder deines Digi-Teams?

Anzahl Antworten: 4215

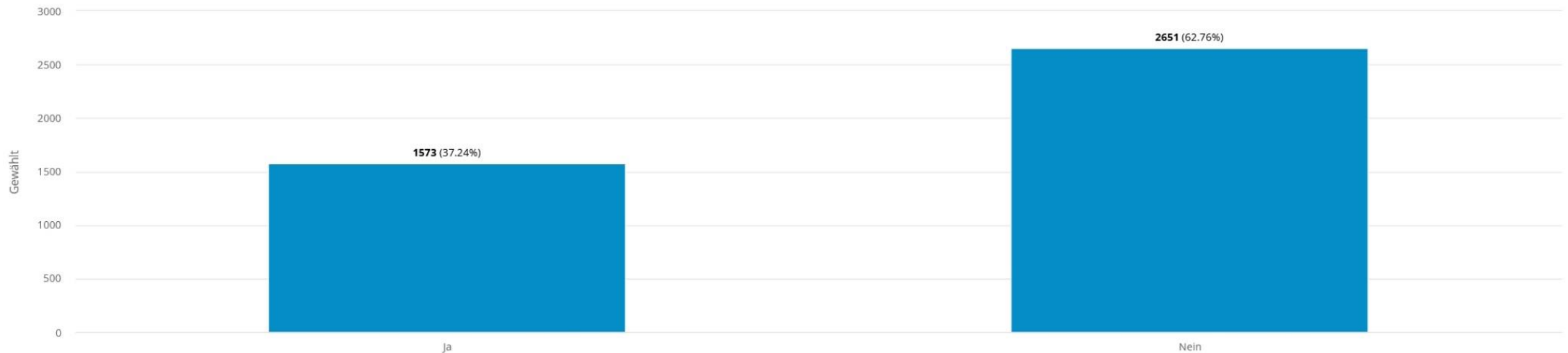


Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Die Aufgaben der Digi-Teams sind teilweise noch unbekannt. Es ist eine intensive Aufgleisung der Teilnehmenden gewünscht, um den Wissenstransfer bei den Beschäftigten zu ermöglichen.

6. Kennst du die Aufgaben des Digi-Teams?

Anzahl Antworten: 4224

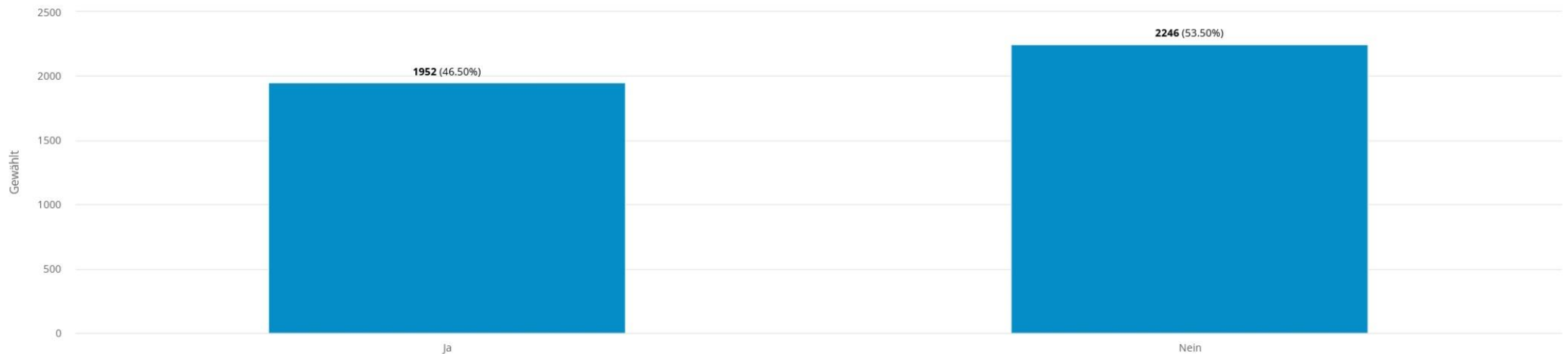


Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Die Sichtbarkeit der Digi-Teams ist sehr durchwachsen. Bei den meisten Teilnehmenden sind die Digi-Teams nicht sichtbar geworden.

7. Ist das Digi-Team schon sichtbar geworden?

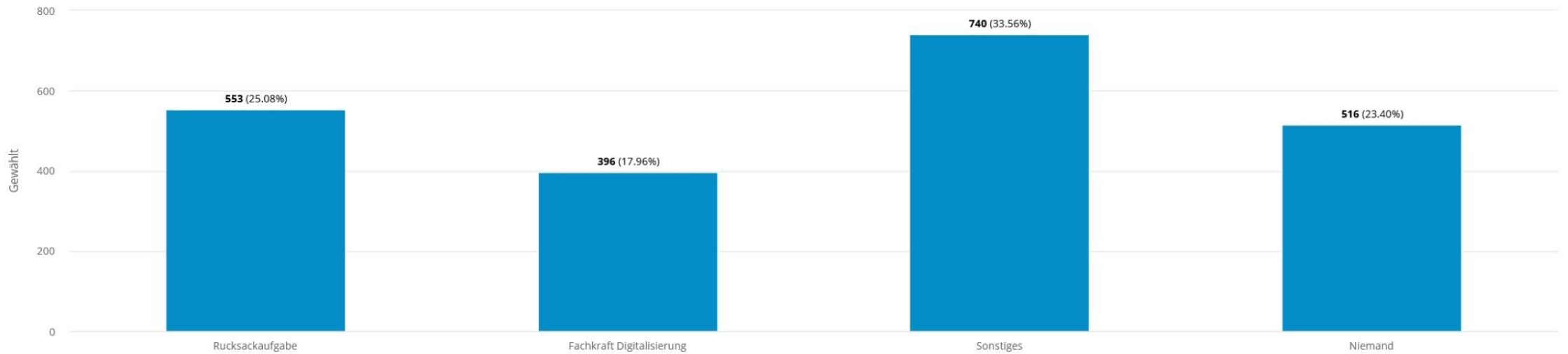
Anzahl Antworten: 4198



Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

8. Falls es kein Digi-Team in deiner Dienststelle gibt - Wer begleitet die Digitalisierung in deiner Dienststelle?

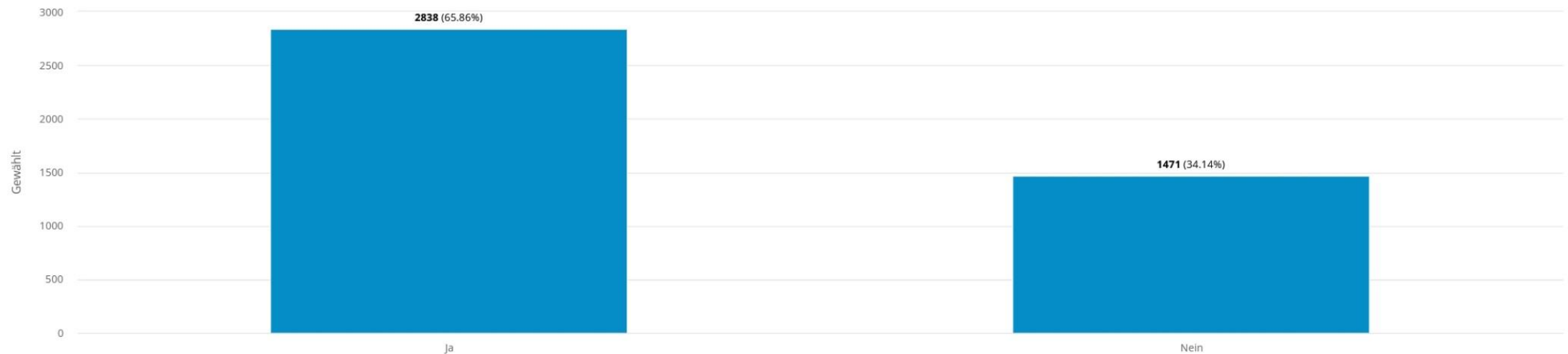
Anzahl Antworten: 2205



Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

9. Hast du das Gefühl, dass die Digitalisierung in deiner Dienststelle ein aktiv bearbeitetes Thema ist?

Anzahl Antworten: 4309



Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

10. Was läuft gut?

- Einführung und Information zur Digitalisierung
- Veranstaltungen und Informationen von Digi-Teams und IT-Fachbetreuerinnen und IT-Fachbetreuern
- Informationsfreigabe bei Neuerungen
- Ausstattung der IT
- Mitarbeiterbefragungen
- Regelmäßige Netzwerktreffen
- Umsetzung verfügbarer Online-Angebote für Kunden
- Hardwareaustausch bzw. -versorgung
- Unterstützung von Kolleginnen und Kollegen
- Homeoffice

Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

11. Frage: Was läuft nicht gut?

49% der Antwortenden kritisierten den **Informationsfluss und die Kommunikation** im Zusammenhang mit der Digitalisierung. Der Informationsfluss scheint nicht gut strukturiert. Teilweise gibt es **zu viele Informationen auf einmal** oder auch **zu wenige**. Schulungsunterlagen seien schnell veraltet. Häufig wird von einer **Holschuld** gesprochen, es werde **Selbstaneignung** erwartet. Die Beschäftigten wünschen sich mehr **Schulungen in Präsenz**. Dafür werden **Freiräume als notwendig** erachtet, innerhalb des täglichen Arbeitsanfalles sei die Informationsaneignung nur sehr schwer bis gar nicht möglich. Es wird zahlreich gewünscht, die **Onlineprogramme aus Kundensicht zu erfahren**, um besser beraten zu können.

17,7% wiesen auf die **unstable und oft langsame EDV** hin. Hier wird sehr oft auf die **fehlerhaften Systeme nach Updates** hingewiesen. Es wird vielfach eine moderne, effizientere IT-Ausstattung gewünscht.

Die **fachliche Umsetzung der Digitalisierung** ist der dritthäufigste Kritikpunkt (**12%**). Es gäbe zu **viele Programme innerhalb der Digitalisierung, die nicht gut aufeinander abgestimmt seien**. Dies wäre sowohl für die Beschäftigten als auch für die Kundinnen und Kunden **zu kompliziert** und produziere **erheblichen Arbeits- und Beratungsaufwand**. Hier wird auch der Datenschutz (z.B. Email-Kommunikation wird unterbunden) vielfach als hinderlich gesehen.

Die **fehlende Akzeptanz der Digitalisierung** wird von **11%** der Antwortenden genannt. Ältere, wenig technik-affine Beschäftigte wie auch Kundinnen und Kunden sperren sich und werden **zu wenig mitgenommen**. Die Online-Zugänge sind für bestimmte Kundengruppen (Migranten, Menschen mit wenig Bildung) **zu kompliziert**, was zu einer **Überforderung** führt. Hier würde **zu wenig aus Kundensicht** gedacht.

Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

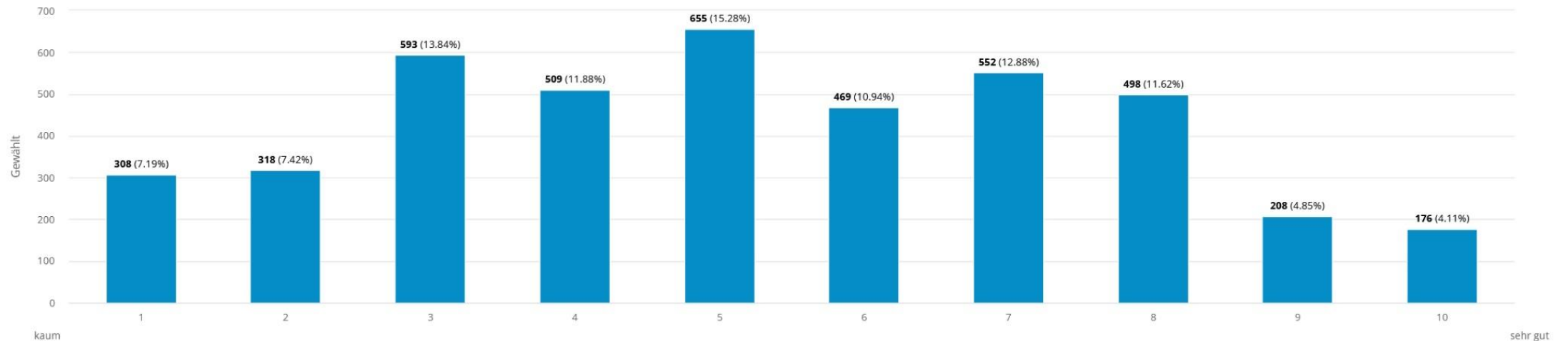
12. Frage: Was könnte man verbessern?

- Einsatz und Prüfung von KI
- Zeit und Veranstaltungen, um sich mit dem Thema beschäftigen zu können
- Überblick über die aktuellen Themen und bessere Darstellung:
 - Qualifizierungsangebote (zentrale Schulungsangebote)
 - Videoanleitungen
 - Sammlung an zentralem Ort
 - Kompaktere und interaktivere Digitalisierungsthemen aufzeigen, durchspielen und Verwendung einordnen
 - Mehr Transparenz aus Nürnberg
- Neue digitale Instrumente, die geprüft werden: Performance der Programme und Kommunikation, mehr Investitionen, Verbesserung aller Fachverfahren / eServices, Konzeption neuer digitaler Instrumente
- Individuelle Belange im SGB II berücksichtigen
- Vor allem Postfachservices
- Freier Internetzugang

Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

13. Fühlst du dich mitgenommen?

Anzahl Antworten: 4286

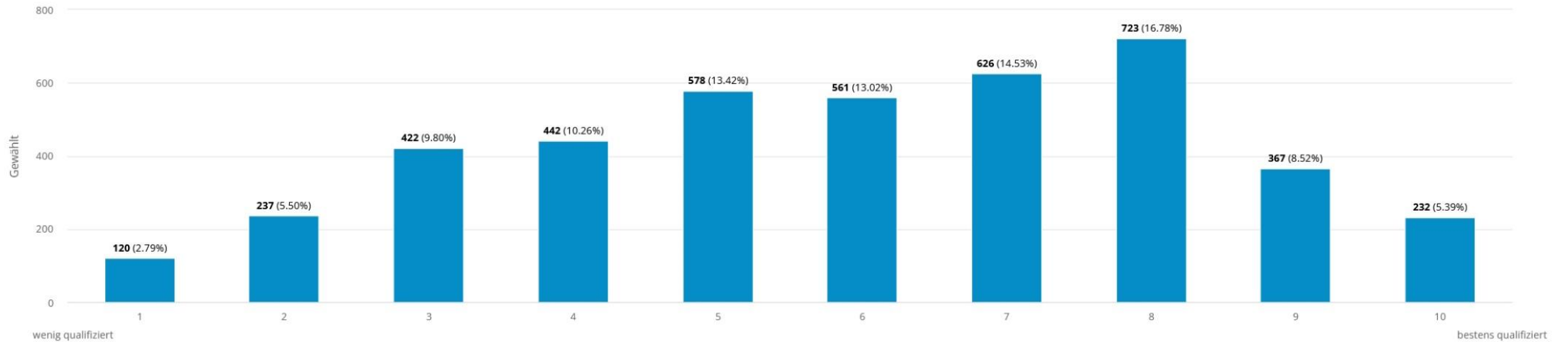


Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Viele Kolleginnen und Kollegen fühlen sich ausreichend qualifiziert.

14. Fühlst du dich für den Umgang/Arbeit/Beratung der IT-Produkte ausreichend qualifiziert?

Anzahl Antworten: 4308

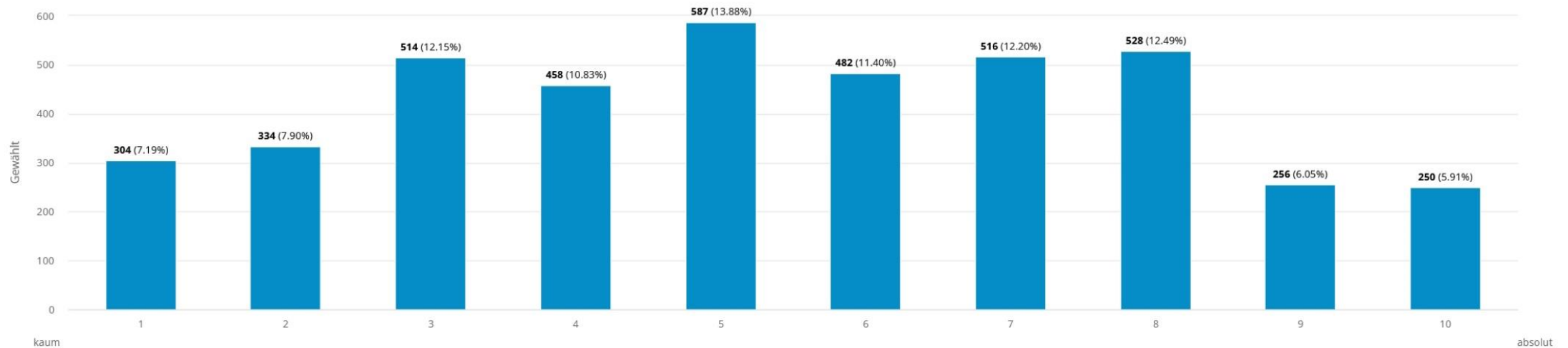


Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

Viele Kolleginnen und Kollegen fühlen sich ausreichend qualifiziert, es besteht allerdings ein leichtes Abflachen, was die Einschätzung der Beratungskompetenz der IT-Produkte betrifft.

15. Fühlst du dich im Stande, die IT-Produkte deinen Kundinnen und Kunden zu empfehlen und ggf. Hilfestellungen zu leisten?

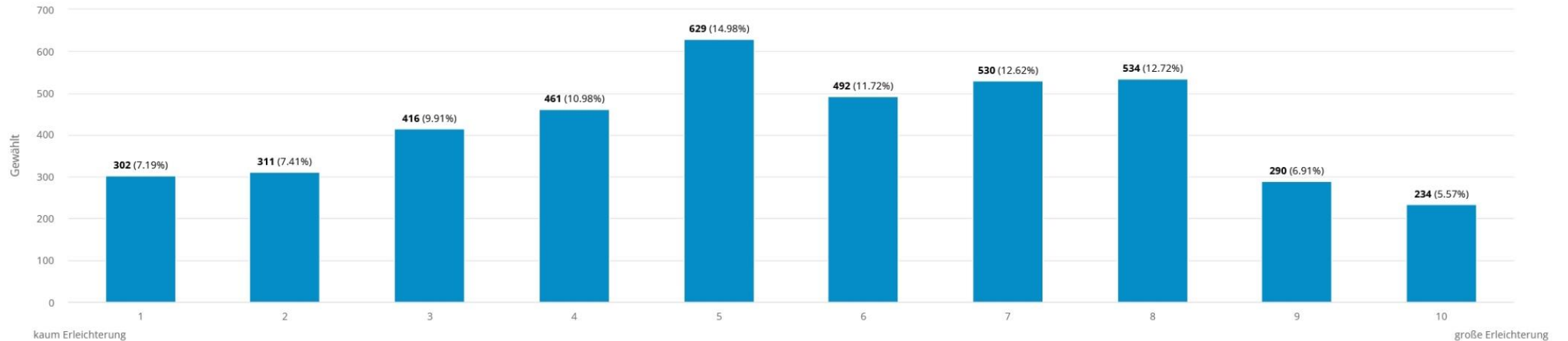
Anzahl Antworten: 4229



Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

16. Erleichtern mir die IT-Produkte für meine Kunden meine Arbeit?

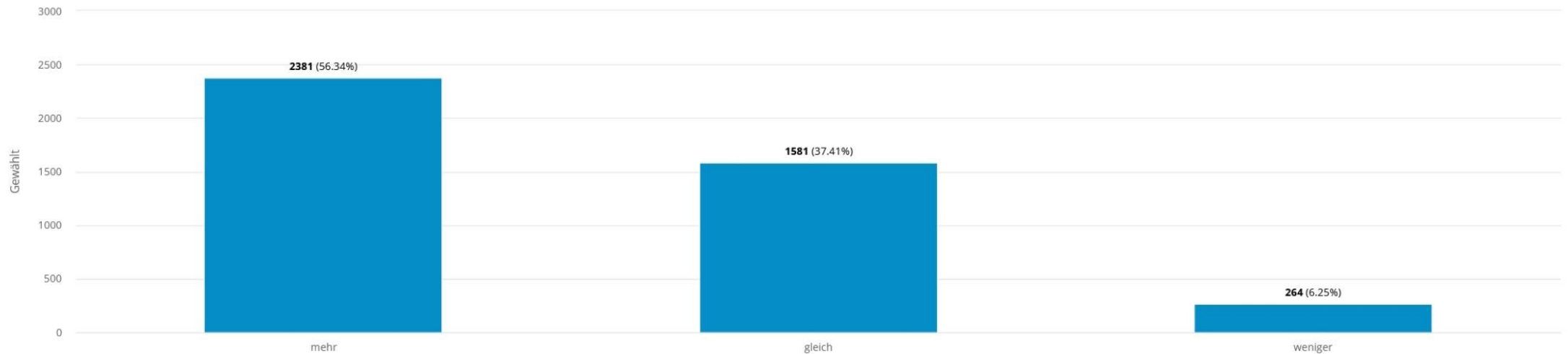
Anzahl Antworten: 4199



Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

17. Hast du den Eindruck, dass durch die Erweiterung der Online-Kanäle sich das Arbeitspensum verändert hat?

Anzahl Antworten: 4226



Ergebnis Online-Umfrage zur Digitalisierung

18. Zukunftsfrage KI

Viele Kolleginnen und Kollegen erhoffen sich **Entlastung** bei **leichten** und / oder **wiederkehrenden** Aufgaben. Das Abnehmen von **Standard** oder **Routineaufgaben (einfache Aufgaben)** wird KI zugetraut. KI wird hier als **helfendes** Instrument gesehen – dies aber durchaus kritisch. **Mehrarbeit** durch KI ist für viele KollegInnen nicht auszuschließen und auch die Frage, ob die BA KI kann, wird häufig sehr skeptisch betrachtet. Kritisch wird auch das Thema **Arbeitsplatz** bzw. die eigene **Stelle** gesehen. Der Angst vor dem **Wegfall** oder **Abbau des Arbeitsplatzes** ist vielfach vorhanden. In diesem Kontext treibt auch die **Qualifizierung** unsere KollegInnen um. Wo und wie KI eingesetzt werden kann, auch das ist ein Streitthema. **Sachbearbeitung (Anträge/ Schreiben)** wird vielfach angebracht, auch unsere **Verwaltung** könnte KI vertragen. **Beratung** wird im Kontext des Zwischenmenschlichen Kontaktes als „KI“-resistent angesehen, wengleich auch hier KI in der Vor- oder Nachbereitung (**Sprachsoftware** im Kontext von **Vermerken**) Mittel zum Zweck sein kann. Alles natürlich nur, wenn auch der **Datenschutz** mitspielt. Ob KI schon das Thema der Zeit für die BA ist oder wir doch erst einmal **Digitalisierung** und **Automatisierung** richtig (vor-)anbringen sollten, getreu dem Motto Step bei Step, das ist auch Bestandteil der Rückmeldungen. Ob die Zukunft der BA mit KI **positiv** oder **negativ** gesehen wird, einige lässt das völlig kalt, die bald ausscheidenden KollegInnen scheinen sich mit diesem Thema – häufig dankbar – nicht mehr befassen zu müssen.

